



Comune di Cittaducale
Provincia di Rieti



Saprodir

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Approvata dal con Deliberazione n. del in vigore
dal

SOMMARIO

TITOLO 1 – PREMESSE ED AMBITO DI APPLICAZIONE	3
1. INTRODUZIONE	3
2. LA CARTA DEI SERVIZI	4
3. PRINCIPI	5
4. SCHEMA REGOLATORIO	7
TITOLO 2 – ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	8
5. INFORMAZIONI SULLA TARI	8
6. STANDARD DI QUALITÀ.....	11
7. AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	11
8. DIRITTI DEGLI UTENTI	11
9. MODALITÀ DI CONTATTO.....	12
10. MODULISTICA ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	13
TITOLO 3 – ATTIVITÀ DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	13
11. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	14
12. SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA	17
13. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	25
14. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE.....	26
15. MODULISTICA ATTIVITÀ DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	27

TITOLO 1 – PREMESSE ED AMBITO DI APPLICAZIONE

1. INTRODUZIONE

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di ciascun Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Con Delibera di Giunta Comunale n. 34 del 31/03/2022, ratificata con Delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 29/04/2022, sono stati determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nello Schema Regolatorio I "livello qualitativo minimo" di cui all'art. 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) approvato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/rif., sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di Servizio Repertorio n. 3682 del 22.08.2019 relativo all'affidamento in concessione della gestione integrata dei rifiuti e attività connesse e correlate alla gestione nel comune di Cittaducale con la Ditta S.A.PRO.DI.R. S.R.L. con sede legale in Rieti (RI), via Salaria 3, contenente la Definizione degli Standard del Servizio e i relativi Sistemi di Verifica e Controllo.

La Carta dei servizi è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente.

Il Titolo 2 è destinato a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio rifiuti nel territorio comunale. Per quanto non indicato nel succitato titolo, si deve fare riferimento ai contenuti di cui al successivo Titolo 3

Ai fini dimensionali il territorio del Comune di Cittaducale è stato distinto in un'unica area ad Alta Densità comprendente tutti i nuclei abitati e le case sparse lungo le strade di collegamento tra le diverse frazioni.

Con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti.

Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune.

Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino.

La ditta Servizi Ambientali Provincia di Rieti Srl (in breve SAPRODIR) ottempera all'obbligo in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e spazzamento e lavaggio strade nel Comune di Cittaducale e nei comuni di Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebuono, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespole, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda,

Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.

2. LA CARTA DEI SERVIZI

Riferimenti normativi

La “Carta della qualità dei servizi” (o più semplicemente “Carta”) è un documento che permette di conoscere le caratteristiche e le modalità di svolgimento dei servizi erogati a favore degli utenti. La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286** (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009**, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.
- **Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, che prevede l'indicazione dello schema regolatorio prescelto in riferimento agli obblighi di servizio, agli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dalla stessa ARERA.

Finalità della carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dai gestori di ciascuno dei servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Tale documento, individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La presente Carta è approvata in conformità allo schema regolatorio I di cui alla Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”, adottato con Deliberazione dell’Assemblea n. 5 del 06.04.2022.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

Nella Carta è possibile trovare informazioni sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulla metodologia di erogazione dei servizi offerti nei comuni gestiti. Nello specifico, grazie a questo strumento, l'utente può conoscere gli aspetti del servizio che lo riguardano più direttamente e che, pertanto, coinvolgono i suoi diritti, così come può consultare gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure e tutto ciò che può essere utile per conoscere la realtà operativa della gestione del servizio di igiene urbana. Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono reperibili sul sito web del Comune di Cittaducale e sul sito web del gestore nell'apposita sezione dedicata a ciascun Comune, che permette di consultare la guida e il calendario della raccolta differenziata, informazioni sul centro di raccolta (se presente), ecosportello, la percentuale di raccolta differenziata, numeri utili

e modulistica.

La Carta, infine, rappresenta l'impegno dei gestori ad assicurare la qualità nei confronti dell'utente e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento e agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo dei servizi erogati nei confronti dell'utente e dei Comuni.

Validità della carta dei servizi

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. e comunque deve essere aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni sulla materia

Sono demandate alla Giunta Comunale le modifiche di cui al paragrafo 9 della presente carta della qualità.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso altri canali.

Dove è possibile trovarla

L'utente interessato può trovare la Carta dei Servizi sul sito web del Comune di Cittaducale e sul sito web del gestore, e in formato cartaceo presso gli Sportelli informativi di SAPRODIR dedicati al pubblico.

Di seguito si riporta una tabella di sintesi con i riferimenti utili per gli utenti.

Tabella 1: Riferimenti utili per gli utenti

COMUNE/ ETC	Gestore Tariffa *	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti	Gestore attività di lavaggio e spazzamento strade
Cittaducale	Comune di Cittaducale https://www.comune.cittaducale.ri.it/ Numero di telefono: 0746 60801	SAPRODIR Srl https://saprodir.it/ Numero Verde: 800127912	SAPRODIR Srl https://saprodir.it/ Numero Verde: 800127912

3. PRINCIPI

Nell'erogazione dei propri servizi i Gestori si conformano ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune considera l'informazione, corretta e tempestiva, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini/utenti alle modalità di erogazione dei servizi.

All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

4. SCHEMA REGOLATORIO

		PERIMETRO GESTIONALE (PGa)	
		NESSUNA VARIAZIONE NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI	PRESENZA DI VARIAZIONI NELLE ATTIVITÀ GESTIONALI
QUALITÀ PRESTAZIONI (QLa)	MANTENIMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA I Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PGa = 0% QLa = 0%	SCHEMA II Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PGa ≤ 3% QLa = 0%
	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ	SCHEMA III Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PGa = 0% QLa ≤ 4%	SCHEMA IV Fattori per calcolare il limite alla crescita delle entrate tariffarie: PGa ≤ 3% QLa ≤ 4%

TITOLO 2 – ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

5. INFORMAZIONI SULLA TARI

La TARI è stata istituita dal 01/01/2014 ed è finalizzata alla copertura totale dei costi sostenuti per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

La Tassa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, esistenti nel territorio comunale a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani o ad essi assimilati.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale e sono così composte:

Tipologia di Tariffa	Composizione tariffe
Per utenza domestica	<ul style="list-style-type: none">• Parte fissa• Parte variabile• Tributo provinciale TEFA per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente
Per utenza non domestica: Tariffe differenziate per categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti	

Pagamento della tassa

Il Comune riscuote il tributo comunale sui rifiuti e sui servizi dovuto in base alle dichiarazioni, di norma inviando ai contribuenti, anche per posta semplice, inviti di pagamento che specificano per ogni utenza le somme dovute per tributo, maggiorazione e tributo provinciale. **Il Comune stabilisce in sede di determinazione delle tariffe il numero e la scadenza dei pagamenti, anche in un'unica soluzione, secondo normativa vigente.** È fatta comunque salva la facoltà della Giunta Comunale di stabilire diverse scadenze e/o prevedere il versamento di acconti sulla base degli importi versati nell'annualità precedente. In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento restano ferme le scadenze di pagamento precedentemente vigenti, spetta pertanto al contribuente attivarsi presso il Comune, al fine di rispettare le scadenze di pagamento così come sopra definite.

L'indirizzo di spedizione dei documenti di pagamento è tratto dalla comunicazione effettuata dal contribuente. I modelli F24 non sono pagabili presso gli sportelli del Comune ma presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica tramite home banking.

Rateizzazione

A fronte di ingiunzioni, solleciti o accertamenti esecutivi il contribuente che si trovi in temporanea e obiettiva situazione di difficoltà economica può richiedere al Comune, la rateazione degli importi dovuti. I riferimenti degli uffici a cui rivolgersi sono indicati sui singoli provvedimenti.

La rateazione è consentita ai sensi dell'art. 7 – "Rateizzazione" del "Regolamento per la riscossione coattiva delle entrate comunali" approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 12 del 18/06/2020.

È prevista la rateazione anche per ciascuna delle rate del Tributo ai sensi del vigente regolamento per l'applicazione del Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi, a cui si rimanda.

I termini e le modalità di presentazione delle richieste di rateazione sono indicati sui moduli stessi reperibili sul sito della Comune all'indirizzo: www.comune.cittaducale.ri.it

Istanze per la corretta istruzione della Tassa Rifiuti

Al fine della corretta emissione dei documenti di pagamento, il contribuente deve presentare nei modi e nei tempi fissati dalla normativa **dichiarazione** di:

- **inizio** del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- **variazione** ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. in caso cambio destinazione d'uso, di variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegue un diverso ammontare del tributo;
- **cessazione** del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.

In ogni caso, per far rilevare ogni variazione, il termine ultimo è quello stabilito nel vigente regolamento per l'applicazione del Tributo Comunale sui Rifiuti e sui Servizi.

I termini e le modalità di presentazione delle dichiarazioni sono indicati sui moduli stessi reperibili sul sito del Comune all'indirizzo: www.comune.cittaducale.ri.it

Conguagli, rimborsi e sgravi

Eventuali modifiche inerenti le caratteristiche dell'utenza che comportino variazioni in corso d'anno del tributo applicato saranno di regola conteggiate nella successiva richiesta di pagamento mediante conguaglio compensativo.

Solo nel caso di cessazione della tassazione può essere richiesto il rimborso.

Le richieste di rimborso per somme versate e non dovute devono essere presentate al Comune nel termine di cinque anni dal giorno del pagamento o dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il provvedimento di rimborso o sgravio, o il rigetto, deve essere disposto nel termine fissati dalla normativa vigente in materia.

Agevolazioni, riduzioni ed esclusioni

Nel regolamento comunale per l'applicazione del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi al TITOLO IV – Riduzioni e agevolazioni sono definite le agevolazioni e riduzioni per singole fattispecie come meglio di seguito riassunte:

- Art. 22. Riduzioni per le utenze domestiche
- Art. 23. Riduzioni per le utenze non domestiche non stabilmente attive
- Art. 24. Riduzioni per il recupero e per il riciclo
- Art. 25. Riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio
- Art. 26. Agevolazioni
- Art. 27. Cumulo di riduzioni e agevolazioni.

Il Regolamento TARI è consultabile all'indirizzo www.comune.cittaducale.ri.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI e nell'apposita sezione Amministrazione Trasparente.

Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

- **Avvisi di pagamento** relativi a versamenti in acconto e a saldo, sono di norma recapitati al contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dagli uffici comunali sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente;
- **Documenti di conguaglio**, che possono prevedere un maggiore importo da versare rispetto

alla richiesta iniziale o determinare un rimborso con riferimento ad un arco temporale anche pluriennale. Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento e sono recapitati al contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC;

- **Avvisi di Accertamento esecutivi**, sono emessi nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI. Tali atti sono emessi nell'ambito del potere impositivo attribuito al Comune il quale svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati nelle forme previste dalla legge.

A seguito del ricevimento di un avviso di accertamento, entro 60 giorni dalla data di ricevimento è possibile:

- prenotare un appuntamento telefonico con le modalità indicate sull'avviso stesso;
- effettuare il pagamento utilizzando F24 allegato;
- presentare istanza di revisione del provvedimento, nel caso in cui la superficie, la categoria tariffaria, il soggetto passivo o il periodo di tassazione applicati siano diversi da quelli contestati, utilizzando le modalità indicate sull'avviso stesso.

Spazzamento

Le operazioni di spazzamento prevedono lo spazzamento meccanico con ausilio manuale delle sedi stradali (da muro a muro, marciapiedi compresi), pedonali, parcheggi, aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico rientranti nei limiti dell'ambito comunale. Sono riconosciuti i tempi di trasferimento necessari a raggiungere i punti di raccolta dei rifiuti e qualora sia opportuno le unità operative impiegate saranno dotate di soffianti spalleggiabili.

Lo spazzamento combinato si compone della parte manuale del servizio e della parte meccanizzata. Di seguito si riassumono entrambe le componenti ognuna con le proprie modalità operative.

La componente manuale dello spazzamento verrà resa con frequenza di intervento coerente con lo svuotamento dei cestini stradali ovvero 6 volte alla settimana nel periodo estivo e 3 volte alla settimana nel periodo invernale.

Lo spazzamento meccanizzato verrà reso per le vie carrabili con frequenza 2 volte a settimana.

Raccolta

Tipologia rifiuti	Frequenza raccolta
Organico	3 Passaggi a settimana
Plastica e Metalli	1 Passaggio a settimana
Vetro	2 Passaggio quindicinale
Carta	1 Passaggio a settimana
Indifferenziato	1 Passaggio a settimana

6. STANDARD DI QUALITÀ

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (Standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a fornire una puntuale ed esaustiva risposta a richieste chiare e corredate da idonea documentazione.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, verranno valutate le problematiche e le eventuali responsabilità che hanno generato la disfunzione rilevata ed adottate di concerto con l'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, i procedimenti vengono sospesi. In questo caso l'ufficio si impegna ad informare tempestivamente l'utente dell'esigenza di integrare la documentazione al fine di completare l'istruttoria. Nella tabella sotto riportata sono stati individuati gli Standard qualitativi dei principali servizi-tipo erogati, per permettere ai cittadini di verificare la qualità delle prestazioni offerte dal Comune.

SERVIZIO	ASPETTO DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Emissione avvisi di pagamento.	Rispetto calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata
Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Tempi di avvio del procedimento	Entro 30 giorni dal ricevimento
Gestione delle istanze su solleciti e avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento
Richieste di rimborso	Tempi di risposta	Entro 5 giorni antecedenti a quelli massimi fissati dalla normativa vigente.

7. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio è stata avviata la seguente azione di miglioramento:

- digitalizzazione dei rimborsi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche, per il tramite del canale e-mail;
- attivazione dello sportello telematico tramite l'integrazione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), al fine di consentire agli utenti la visualizzazione e la gestione delle proprie utenze TARI.

8. DIRITTI DEGLI UTENTI

I contribuenti possono formulare **suggerimenti**, **segnalazioni** e **reclami** relativamente all'erogazione dei servizi ed in particolare relativamente agli standard di qualità indicati nella presente Carta,

attraverso e-mail o PEC.

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di 30 giorni. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Nel caso di reclamo fatto di persona, è compito dell'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redigere opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Allo scopo di definire i progetti di miglioramento del servizio, verranno utilizzati come riferimenti principali i suggerimenti che pervengono al Comune.

Le segnalazioni per disservizi possono essere presentate dall'utente al gestore o al Comune, in relazione all'attività di propria competenza.

Le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta possono essere presentate dall'utente al gestore.

9. MODALITÀ DI CONTATTO

COMUNE DI CITTADUCALE

UFFICIO TARI

Indirizzo: Corso Mazzini, 111 02015 - Cittaducale (RI)

Orari apertura al pubblico

- dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
- lunedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30

Contatti

- Tel. 0746608031 (per informazioni generali e prenotazione appuntamenti telefonici per avere a disposizione un operatore all'orario stabilito senza recarsi agli sportelli);
- Numero Verde: reperibile all'indirizzo www.comune.cittaducale.ri.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI, dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 (per informazioni generali e prenotazione appuntamenti telefonici per avere a disposizione un operatore all'orario stabilito senza recarsi agli sportelli);
- Email: c.gunnella@comune.cittaducale.ri.it (per informazioni o chiarimenti in merito a documenti di pagamento, istanze di rateazione, etc.);
- Email: c.gunnella@comune.cittaducale.ri.it (per informazioni o chiarimenti in merito a rimborsi, compensazioni, agevolazioni per disagio economico, reclami per la gestione tariffa e rapporti con l'utente);
- PEC: comunecittaducale@viapec.net
- Sito: www.comune.cittaducale.ri.it;
- Tel. 0859771825 per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami;
- Numero Verde: 800 127 912 per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30), attivato dalla società S.A.PRO.D.I.R. SRL;
- Numero Verde: 800 127 912 per ritiro ingombranti, beni durevoli e Raee;
- Email: info@saprodir.it (per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami);

- Fax: 085 9772928 (per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami);
- PEC: saprodirsl@pec.it;
- Sito internet: www.saprodir.it.

Contatti per disservizi

Le segnalazioni per disservizi possono essere presentate dall'utente al gestore o al Comune, in relazione all'attività di propria competenza ed effettuate utilizzando i seguenti contatti:

- Tel. 0746608031 (per disservizi in materia di tariffazione);
- Numero Verde: reperibile all'indirizzo www.comune.cittaducale.ri.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI (per disservizi in materia di tariffazione);
- Email: c.gunnella@comune.cittaducale.ri.it (per disservizi in materia di tariffazione);
- PEC: comunecittaducale@viapec.net (per disservizi in materia di tariffazione);
- Tel. 0859771825 (per disservizi sui servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade);
- Numero Verde: 800 127 912 per disservizi sui servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30), attivato dalla società S.A.PRO.D.I.R. SRL;
- Email: info@saprodir.it (per disservizi sui servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade);
- PEC: saprodirsl@pec.it (per disservizi sui servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade).

Contatti per pronto intervento

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta ha attivato il seguente numero verde: 800 127 912 attivato dalla società S.A.PRO.D.I.R. SRL;

10. MODULISTICA ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento delle pratiche TARI può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.comune.cittaducale.ri.it, nella sezione dedicata ai tributi locali – TARI.

I moduli possono essere:

- inviati per posta ordinaria al Comune di Cittaducale – Ufficio Tributi;
- inviati via mail: c.gunnella@comune.cittaducale.ri.it;
- inviati via PEC: comunecittaducale@viapec.net.

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.saprodir.it.

TITOLO 3 – ATTIVITÀ DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

11. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Presentazione aziendale

Alla data odierna, SAPRODIR SRL gestisce i servizi di raccolta rifiuti porta a porta nei Comuni di Antrodoco, Ascrea, Belmonte in Sabina, Borgo Velino, Cantalice, Cantalupo in Sabina, Casaprota, Casperia, Castel di Tora, Castel Sant'Angelo, Castelnuovo di Farfa, Cittaducale, Collalto Sabino, Colle di Tora, Collegiove, Colli sul Velino, Configni, Contigliano, Cottanello, Fiamignano, Forano, Frasso Sabino, Greccio, Labro, Longone Sabino, Mompeo, Montasola, Montebuono, Monteleone Sabino, Montenero Sabino, Montopoli di Sabina, Morro Reatino, Nespole, Orvinio, Paganico Sabino, Pescorocchiano, Petrella Salto, Poggio Catino, Poggio Mirteto, Poggio Moiano, Poggio Nativo, Poggio San Lorenzo, Posta, Pozzaglia Sabina, Rivodutri, Rocca Sinibalda, Roccantica, Salisano, Scandriglia, Selci, Tarano, Toffia, Torri in Sabina, Torricella in Sabina, Turania, Vacone.

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macrocategorie:

- Raccolta rifiuti urbani e speciali assimilati
- Servizi a chiamata

SAPRODIR si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

Scopi ed organizzazione interna delle strutture

In generale, la SAPRODIR svolge le mansioni di propria competenza, per le quali risponde direttamente all'utente. Anche in riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I di ARERA, si indicano di seguito obblighi assolti e attività garantite dalla SAPRODIR.

Tabella 2: Attività e obblighi assolti dal gestore SAPRODIR

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Entro il 31.12.2022 il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLLO FISICO E ON-LINE (art.6 TQRIF)	Per il comune di Cittaducale è presente sportello fisico. SAPRODIR assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello on-line tramite apposite sezioni dedicate sul sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7- 10-11 TQRIF)	<p>CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori ai nuovi utenti nei comuni ove è presente uno sportello fisico.</p> <p>Nei restanti comuni le attrezzature vengono ritirate dall'utente presso la sede comunale.</p> <p>Per i contenitori di dimensioni medio/grandi per le utenze non domestiche viene effettuata la consegna a domicilio</p>
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI	<p>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI</p> <p>L'utente si rivolge a SAPRODIR per richiedere informazioni e</p>

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – OBBLIGHI E STANDARD QUALITATIVI	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento strade
ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
OBBLIGHI DEL SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	
OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (art. 29 – 30 TQRIF)	SAPRODIR garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti; laddove presente il centro di raccolta, l'utente può conferirvi direttamente tali rifiuti.
OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (art. 32 TQRIF)	SAPRODIR gestisce le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)	SAPRODIR assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e hanno un programma calendarizzato della propria attività.
PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)	SAPRODIR ha un programma calendarizzato della propria attività.
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)	SAPRODIR garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, si garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

Politiche per la qualità e i principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

La politica per la qualità è finalizzata a favorire un rapporto più paritario tra soggetti Gestori e cittadino, una relazione in cui l'utente, da semplice destinatario del servizio, diviene "protagonista" del servizio stesso e dei suoi obiettivi.

La politica di qualità della SAPRODIR si basa in generale sui criteri di seguito riportati:

a) eguaglianza e imparzialità

l'erogazione dei servizi si basa sui principi di uguaglianza dei diritti dell'utente e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dell'utente stesso, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre, ispira i propri comportamenti nei confronti dell'utente ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità

b) efficienza ed efficacia

perseguire l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi erogati attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utente e della qualità ambientale.

Inoltre, sono perseguiti i principi dell'efficienza e dell'efficacia potenziando servizi a distanza (on-line), telefonici e integrando i propri servizi attraverso gli sportelli per i rapporti diretti con gli utenti.

c) partecipazione

la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi è assicurata dai vari canali di comunicazione resi disponibili:

- ufficio informazioni telefonico;
- sportelli e uffici del Gestore;
- sito internet;
- profilo Facebook;
- incontri e manifestazioni pubbliche;
- progetti di sensibilizzazione e comunicazione;
- progetti didattici nelle scuole.

d) continuità

SAPRODIR assume l'impegno prioritario di garantire servizi continui e regolari, riducendo la durata di eventuali disservizi, che debbono comunque essere comunicati e giustificati. Devono essere adottate tutte le misure opportune e i provvedimenti necessari per arrecare all'utente il minor disagio possibile.

e) tutela dell'ambiente

SAPRODIR è guidata nelle proprie scelte dalla necessità di tutelare le risorse primarie e di attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali.

f) chiarezza e trasparenza delle informazioni

SAPRODIR garantisce la massima trasparenza nel proprio operato, anche attraverso una chiarezza comunicativa, che si pone l'obiettivo di raggiungere tutti i target di utenti.

g) cortesia

SAPRODIR garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti e gli operatori coinvolti nelle diverse attività sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Standard generali di qualità

Gli standard di qualità indicano gli elementi che consentono di valutare la qualità del rapporto con l'utente, quindi, la fruibilità del servizio e l'accessibilità allo stesso e a tutte le informazioni correlate da parte del cittadino.

La Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" ha individuato quattro schemi regolatori sulla base degli standard generali di qualità applicabili a ciascuno di esso.

Il comune di Cittaducale con Delibera di Giunta Comunale n. 34 del 31/03/2022, ratificata con Delibera di Consiglio Comunale n. 29 del 29/04/2022, ha individuato il posizionamento della gestione nello Schema Regolatorio I "livello qualitativo minimo", caratterizzato da standard operativi minimi, senza obblighi restrittivi di monitoraggio, mantenendo validi obblighi di servizio e di qualità, maggiormente performanti, già previsti dai contratti di servizio vigenti.

Accesso alle informazioni

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di

informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di SAPRODIR o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico. I tempi medi garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

Attività	Tempi medi garantiti
percentuale minima di attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	20 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
percentuale minima di attrezzature per la raccolta con sopralluogo	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per 70-90% delle prestazioni)
tempo media attesa servizio telefonico	< 240 secondi
tempo massimo ritiro rifiuti su chiamata	30 giorni
tempo massimo di attesa allo sportello	/
numero interruzioni servizio di raccolta	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
numero di interruzioni servizio spazzamento	/
tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 ore (per 70-90% delle prestazioni)
rapporto servizi regolari vs. servizi programmati	90%

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale. Nello specifico, gli standard dei tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

Attività	Tempi medi garantiti
Tempo di attesa al call center	<ul style="list-style-type: none">• 60 secondi - 60% delle chiamate risposte• 120 secondi - 40% delle chiamate risposte
Tempo di risposta alle richieste scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte che richiedono sopralluogo o verifiche	30 giorni lavorativi

12. SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE URBANA

Nei Comuni gestiti da SAPRODIR sono promossi la raccolta differenziata dei rifiuti e il compostaggio domestico. Lo smaltimento della frazione organica in molte zone, quindi, può anche avvenire tramite una compostiera assegnata all'utenza.

Tutte le indicazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti nel proprio Comune e gli strumenti informativi a disposizione dei cittadini sono reperibili sul sito della SAPRODIR all'indirizzo www.saprodir.it, nella sezione "Comuni".

Nella seguente tabella si indica per ciascun Comune la modalità di svolgimento dei servizi di raccolta e il soggetto gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti.

Tabella 3: Modalità di ritiro dei rifiuti nel Comune di Cittaducale

Comune	Modalità di ritiro dei rifiuti
Cittaducale	porta a porta integrale

Le raccolte differenziate

Tabella 4: Indicazioni e modalità di raccolta delle principali tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	CARTA E CARTONE
Cosa mettere nel contenitore	Giornali e riviste, libri, quaderni, fotocopie e fogli vari, scatole di pasta e detersivo, cartoni piegati, imballaggi di cartone, scatole per alimenti, poliaccoppiati per alimenti e bevande (tipo Tetra Pak). Possono essere conferite anche le carte che hanno piccole frazioni di materiale diverso (ad esempio la finestra di plastica sulle buste o sui contenitori della pasta).
Cosa NON mettere nel contenitore	Nylon, cellophane e borsette, copertine plastificate, carta unta, sporca di colla, carta oleata, carta chimica dei fax o autocopiante, scontrini, carta carbone, fazzoletti di carta sporchi, pergamena, tovaglioli e carta casa sporchi di residuo organico (questi ultimi devono essere inseriti nel sacchetto dell'organico).
Colore del contenitore e/o sacchi	BIANCO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori (se in dotazione) o, in caso di volumi maggiori, in aggiunta con sacchetti di carta, scatole, legato con spago; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei Rifiuti Urbani del Comune di Cittaducale

Tipologia di rifiuto	
PLASTICA/METALLI	
Cosa mettere nel contenitore	Tutto ciò che è imballaggio e confezioni in plastica, cioè tutto quello che al momento dell'acquisto conteneva qualcos'altro. Ad esempio, bottiglie di acqua e bibite, shampoo, flaconi (ad es. per detersivi, prodotti cosmetici liquidi), contenitori per liquidi in genere, reti contenenti frutta e verdura, vaschette del gelato, il vasetto dello yogurt, le confezioni per le uova, cassette per la frutta, pellicole per alimenti, vaschette di polistirolo, vasi per piante e fiori. Da maggio 2012 anche i piatti e i bicchieri in plastica (non le posate) vanno nel contenitore/sacco giallo. Da ottobre 2013 anche le grucce in plastica si raccolgono con la plastica.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio. Ad esempio, tutti gli arredi (sedie e tavoli), la plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, custodie per CD, DVD, VHS), posate in plastica.
Colore del contenitore e/o sacchi	GIALLO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it
Tipologia di rifiuto	
VETRO	
Cosa mettere nel contenitore	Tutti i contenitori (imballi) composti esclusivamente in vetro, anche se hanno delle piccole frazioni estranee, come ad esempio bottiglie (anche con il tappo), barattoli, vasetti, bicchieri. In ogni caso, tutto il materiale, per poter essere conferito, non deve contenere evidenti residui del contenuto.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutto ciò che non è imballaggio, come lastre di vetro, o è vetro mescolato con altri componenti, come ad esempio le lampadine, i neon, il vetro pirex, gli specchi e i cristalli, gli occhiali, oggetti in ceramica e porcellane e quelli che non entrano nel contenitore (ad esempio damigiane).
Colore del contenitore e/o sacchi	VERDE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori; per le utenze condominiali vengono collocati nella proprietà privata contenitori di aggregazione. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei Rifiuti Urbani del Comune di Cittaducale

Tipologia di rifiuto	ORGANICO
Cosa mettere nel contenitore	Scarti di cucina, avanzi di cibi, alimenti avariati, gusci d'uovo, lische, scarti di verdura e frutta, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi e piante domestiche, pane vecchio, tovaglioli di carta e carta casa unti e/o con residui organici, ceneri spente di caminetti, piccole ossa.
Cosa NON mettere nel contenitore	Liquidi e cibi bollenti, potature e ramaglie e tutto ciò che non è di natura organica, come ad esempio pannolini e assorbenti, stracci anche se bagnati.
Colore del contenitore e/o sacchi	MARRONE
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto in sacchetti compostabili all'interno degli appositi contenitori in dotazione; per le utenze condominiali i sacchetti compostabili vengono conferiti in contenitori di aggregazione collocati nella proprietà privata.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	SECCO RESIDUO
Cosa mettere nel contenitore	Gomma, cassette audio e video, CD, cellophane, posate di plastica, secchielli, bacinelle, giocattoli, penne, piccoli oggetti in plastica e bakelite, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, calze di nylon, stracci non più riciclabili, cocci di ceramica, pannolini e assorbenti, cosmetici, polveri dell'aspirapolvere, scarpe vecchie, piccoli oggetti in legno verniciato, oggetti in plastica, lettiere di piccoli animali domestici.
Cosa NON mettere nel contenitore	Tutti i rifiuti riciclabili o ciò che può essere riutilizzato.
Colore del contenitore e/o sacchi	GRIGIO
Modalità di raccolta	Le utenze singole conferiscono il materiale in prossimità del suolo pubblico contenuto negli appositi contenitori o in sacchi semitrasparenti; le utenze condominiali conferiscono il materiale in contenitori di aggregazione posti nella proprietà privata (se in dotazione) o in sacchi semitrasparenti. Nei territori dove il Comune ha assimilato i rifiuti speciali non pericolosi prodotti dalle utenze non domestiche ai rifiuti urbani, le stesse utenze hanno una dotazione di contenitori in base alle proprie esigenze.
Frequenza	Per la frequenza e il/i giorno/i di raccolta domiciliare nel proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	PANNOLINI E PANNOLONI
Cosa mettere nel contenitore	Pannolini per bambini e pannoloni per anziani.
Modalità di raccolta	Il servizio di ritiro gratuito di pannolini/pannoloni (supplementare alla raccolta del secco residuo) è prestato alle famiglie con bambini che utilizzano pannolini o con anziani facenti uso in maniera continuativa di pannoloni per adulti. Esso è attivato su richiesta presentando un apposito modulo all'azienda che gestisce il servizio di igiene urbana e va disdetto nel momento in cui non si ha più necessità del servizio. Per la gestione si invita a verificare la modalità consultando il calendario di raccolta sul sito www.saprodir.it

Tipologia di rifiuto	INGOMBRANTI E RAEE
Cosa mettere nel contenitore	mobili (armadi, tavoli, poltrone, divani, reti per letto, sedie, etc.), materassi, elettrodomestici (frigoriferi, congelatori, condizionatori, lavatrici, lavastoviglie, piani cottura, forni, TV, computer, ecc.).
Modalità di raccolta	La raccolta degli ingombrati e RAEE è effettuata tramite servizio di ritiro domiciliare gratuito, da prenotare telefonando al numero telefonico dedicato. Tutti i servizi sono riservati alle utenze domestiche. Verificare i servizi attivi per il proprio Comune nel sito www.saprodir.it

In caso di dubbio sul corretto conferimento di specifici oggetti è possibile eseguire una ricerca tramite l'app Junker o sul sito www.saprodir.it.

Le altre raccolte

Tabella 5: Indicazioni e modalità di raccolta di altre tipologie di rifiuto

Tipologia di rifiuto	PILE ESAUSTE
Cosa mettere nel contenitore	Pile esauste (stilo, ministilo, bottone, torcia, ecc.).
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	La raccolta delle pile è importante per evitare di disperdere nell'ambiente le sostanze dannose di cui sono composte (mercurio, cromo, nichel, cadmio e litio). La raccolta delle pile è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti sul territorio o presso esercenti che trattano il prodotto.

Tipologia di rifiuto	FARMACI SCADUTI
Cosa mettere nel contenitore	Farmaci scaduti.
Cosa NON mettere nel contenitore	Imballaggi in plastica (sacchetti, bustine, ecc.), imballaggi in carta (confezioni, ecc.) e accumulatori per auto.
Modalità di raccolta	I farmaci sono prodotti chimici di sintesi sulle cui confezioni compare sempre una data di scadenza. Trascorso tale termine, i medicinali non sono più utilizzabili e devono essere smaltiti correttamente. La raccolta dei farmaci è effettuata tramite conferimento in appositi contenitori dedicati, posti nelle farmacie.

Tipologia di rifiuto	OLI ESAUSTI
Cosa mettere nel contenitore	Oli alimentari.
Cosa NON mettere nel contenitore	Oli di origine minerale, altri materiali.
Modalità di raccolta	Gli oli alimentari esausti vanno conferiti in apposite cisterne, distribuite nel territorio (generalmente in prossimità di centri commerciali).

Tipologia di rifiuto	INDUMENTI USATI
Cosa mettere nel contenitore	Indumenti, accessori e calzature in buono stato.
Cosa NON mettere nel contenitore	Stracci e indumenti non riutilizzabili.
Modalità di raccolta	Gli indumenti esausti vanno conferiti in appositi contenitori stradali, distribuiti nel territorio.

Verificare i servizi attivi e le frequenze di espletamento sull'app Junker o sul sito della SAPRODIR www.saprodir.it

I centri di raccolta

Il **Centro di Raccolta** è un'area recintata a servizio dei residenti di un Comune (o più Comuni in caso di Centro di Raccolta intercomunale) presso la quale sono conferite gratuitamente varie tipologie di rifiuti che per qualità e dimensioni non possono essere depositati nei normali contenitori per la raccolta differenziata.

Cosa portare al Centro Ambiente:

Lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, computer, televisori, phon, ferri da stiro, caricabatterie, alimentatori mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, pile scariche, farmaci scaduti, letti, comodini, armadi, poltrone, divani, soprammobili, reti da letto, scaffali, sanitari, detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sfalci e ramaglie, vetro, carta e cartone, plastica, metalli, batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto), vernici, oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore), ecc.

Cosa non portare al Centro Ambiente:

Organico e Secco residuo.

Per conoscere le modalità di accesso e conferimento e gli orari di apertura del Centro Ambiente del proprio Comune consultare il sito www.saprodir.it

Tabella 6: Centri di Raccolta presenti nel territorio

n.	Comune	Ubicazione
7	Cittaducale	Loc. Fosso delle Valli

Lo spazzamento stradale

I servizi di pulizia del suolo sono svolti con modalità e frequenze variabili a seconda della programmazione degli stessi prevista in ciascun territorio comunale.

Lo spazzamento stradale può essere svolto nei seguenti modi:

- Spazzamento meccanizzato: prevede l'utilizzo di autospazzatrici di diversa capacità;
- Spazzamento misto: prevede l'utilizzo di autospazzatrici con l'ausilio di operatore a terra fornito di apposita attrezzatura;
- Spazzamento manuale: prevede l'utilizzo esclusivo di operatori a terra forniti di apposita attrezzatura.

Contestualmente ai servizi sopra descritti, gli operatori a terra di norma svolgono il servizio di svuotamento dei cestini gettacarte e di pulizia caditoie, con frequenze stabilite a seconda delle programmazioni predefinite dalle varie Amministrazioni comunali.

Di seguito la programmazione per macro aree del territorio.

Servizio	Zona	Frequenza	Fascia oraria
Spazzamento meccanico	Centro urbano – strade concordate con l'A.C.	Lunedì, sabato	Turno mattutino
Manuale e cestini	Centro urbano – strade concordate con l'A.C.	Lunedì, mercoledì, sabato	Turno mattutino
Pulizia mercato e Svuotamento cestini	Centro storico	Martedì, mercoledì, sabato	Turno pomeridiano

La rimozione dei rifiuti abbandonati

Nell'ambito dei servizi erogati rientrano anche le attività di rimozione di rifiuti abbandonati e/o discariche abusive presenti su suolo pubblico su segnalazione dei competenti Uffici comunali o dei singoli cittadini nel rispetto dei singoli disciplinari tecnici prestazionali

13. I SERVIZI DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO

Ecosportelli - numeri verdi e numeri utili

In alcuni dei comuni gestiti da SAPRODIR, secondo le previsioni dei contratti di servizio, sono attivi gli Ecosportelli, uffici informazioni aperti al pubblico dove è possibile ottenere informazioni, ritirare materiale utile alla raccolta differenziata, attivare o prenotare servizi. L'utente può, altresì, effettuare attivazioni o prenotazioni di servizi, segnalazioni, reclami di disservizi o richiedere informazioni circa l'esecuzione dell'attività di raccolta rifiuti tramite Numero verde o numero telefonico di riferimento del Gestore.

Nei comuni ove non è attivo l'ecosportello fisico, il ritiro del materiale utile alla raccolta differenziata ed il ritiro delle attrezzature da parte delle nuove utenze o la sostituzione di quelle obsolete è effettuato direttamente dal cittadino presso gli uffici comunali.

La consegna/ritiro delle attrezzature avviene sempre a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

Tabella 7: Sportelli informativi, numeri verdi e numeri di riferimento attualmente attivi

COMUNE	ORARI SPORTELLINO INFO	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
Cittaducale	Lunedì 09:00 – 11:00 Santa Rufina 11:30 – 14:30 Centro 16:00 – 17:00 Grotti	Dal lunedì al sabato: 09:00 – 13:00

Gli strumenti on-line

Sito web

SAPRODIR ha un sito web con sezioni dedicate all'utente, molte delle quali consentono un contatto diretto per richieste di informazioni e/o trasmissione di documenti, guida e calendario della raccolta differenziata, informazioni su centro ambiente, Ecosportello, % di raccolta differenziata, modulistica.

Nella sezione "Contattaci" del sito è presente sia una mail dedicata al cittadino per qualsiasi necessità www.saprodir.it, sia un campo predisposto per inviare qualsiasi tipo di messaggio alla società senza utilizzare la mail.

APP

App: Junker è l'app, scaricabile tra mite Google Play Store oppure Apple App Store e consultabile dal sito www.junkerapp.it, messa a disposizione dell'utente per la raccolta differenziata. L'app offre i seguenti strumenti:

- glossario/dizionario dei rifiuti aggiornato in base alle indicazioni degli utenti;

- geolocalizzazione delle utenze;
- calendario delle raccolte domiciliari, anche differenti su più zone dello stesso Comune;
- database di riconoscimento attraverso barcode dei codici dei prodotti, permettendo inoltre la possibilità di associare al prodotto/rifiuto anche altre informazioni (ambientali, di pericolosità, modalità di conferimento, ecc.);
- riconoscimento automatico dei simboli della raccolta differenziata;
- interattività con gli utenti, per permettere una comunicazione bidirezionale tra cittadini e gestore tramite applicazione attraverso:
 - comunicazioni push dal Gestore ai cittadini;
 - invio richieste di informazioni dai cittadini verso il servizio e ricezione delle risposte/feedback.

14. MISURE PREVISTE PER LA TUTELA DELL'UTENTE

Nel presente capitolo sono descritte le modalità di presentazione di eventuali richieste scritte di informazioni, segnalazioni per disservizi e reclami da parte dell'utente e i suoi diritti nei confronti dei soggetti Gestori sia in termini di controversie che in quelli di privacy.

Reclami e richieste di informazioni

L'utente in caso di richiesta scritta di informazioni o segnalazione per disservizio può inviare una comunicazione, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 4.

La richiesta deve essere indirizzata a SAPRODIR in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro, soprattutto in caso di reclami imputabili ad un disservizio.

La SAPRODIR provvede alla registrazione delle richieste ricevute e all'opportuna trasmissione di un riscontro.

Le richieste, trasmissibili via posta, via posta elettronica, presso i punti di contatto con l'utente (sportello on line e/o sportello fisico, ove attivo), oppure compilabili online, devono contenere i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - le informazioni da richiedere o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni la SAPRODIR indica:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- b) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- c) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Diritti dell'utente e risoluzione delle eventuali controversie

L'utente, a seguito dei reclami fatti nel rigoroso rispetto dei riferimenti di cui al precedente paragrafo, ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito. Qualsiasi controversia possa sorgere tra i soggetti interessati dalla presente Carta sarà di competenza del Foro di Rieti.

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali si intende riservato al solo uso interno, secondo quanto stabilito in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni).

La SAPRODIR, nello svolgimento dei servizi oggetto della presente Carta, non tratta dati dell'utente definiti "dati sensibili", cioè idonei a rilevare lo stato di salute, l'adesione a sindacati, la confessione religiosa, le convinzioni filosofiche e/o l'adesione a partiti politici.

Secondo quanto previsto dall'art. 23 del suddetto Decreto, il trattamento di dati personali da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dall'interessato. Può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. È validamente prestato solo se espresso liberamente e specificamente in riferimento a un trattamento chiaramente individuato e se è documentato per iscritto. Il consenso deve essere manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

15. MODULISTICA ATTIVITÀ DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Tutta la modulistica necessaria allo svolgimento dei servizi di raccolta, trasporto spazzamento e lavaggio delle strade può essere scaricata all'indirizzo Internet: www.saprodir.it.